

報道関係各位

2022年9月29日  
株式会社ジーネクスト

## ヤオコー、顧客対応品質の向上を目指して

### お客様相談室の顧客対応システムに「Discoveriez」の採用を決定

お客様相談室が主体となり、顧客満足度の向上を目指して顧客情報の集約・一元化を実現

株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：横治 祐介、証券コード：4179、以下「ジーネクスト」）は、埼玉県を中心に食品スーパーマーケットを展開する株式会社ヤオコー（本社：埼玉県川越市、代表取締役社長：川野 澄人、以下「ヤオコー」）の、お客様相談室の顧客対応システムに、ジーネクストのステークホルダーDXプラットフォーム「Discoveriez(ディスカバリーズ)」の導入が決定したことを発表しました。



今年で創業 132 年目を迎えるヤオコーは、埼玉県を中心とした 1 都 6 県において計 179 店舗(2022 年 8 月末現在)を運営しており、地域のすべてのお客様に豊かで楽しく健康的な食生活を提案する“食生活提案型スーパーマーケット”として、店舗内のキッチンスペースで毎日の献立の相談や提案を行う「クッキングサポート」や、店頭や WEB 上でのレシピ提案など、独自の提案力を強みとしながら、食料品並びに、家庭用品等の住居関連商品の販売を行っています。

近年では、ネットスーパーの出店強化にも取り組んでいるほか、ヤオコーグループとして、ディスカウント型スーパーマーケットの「エイヴィ」、「フーコット」といった新業態の展開も強化しており、多様化する顧客のニーズに対応するための店舗づくりやサービス向上を推し進めています。

このような中、ヤオコーの顧客対応の中核を担うお客様相談室では、電話やメール、手紙といった様々なチャネルから寄せられる顧客からの問い合わせ対応のほか、関係各部門への共有を行っています。店舗数の拡大やコロナ禍を受けて、顧客からの問い合わせは年々増加とともに多様化しており、現在お客様相談室に寄せられる問い合わせは、年間 2 万 4000 件以上、店舗やテナントに寄せられるものや、ヤオコーカードの担当部門、ネットスーパーの担当部門に寄せられるものを合わせると、その件数は年間 10 万件以上にものぼります。

同社ではこれまで、社内メールやドキュメントファイルにて、各部門に寄せられた問い合わせ内容の社内共有を行っており、なかでも継続的な対応が求められる事案については、別途専用のシステムを利用して対応を行ってまいりましたが、その結果として顧客情報が各部門に散在し、顧客対応に当たって必要な情報の確認や状況の把握に時間を要する状況となっていました。

そのため、問い合わせへの対応スピード向上や、問い合わせを受けた各部門の負担軽減を図る上で、各部門に散在する顧客情報を一元化し、迅速な社内共有を実現することが急務となっていました。加えて、サービスの改善や商品力の強化を通じて、継続的に顧客満足度を高めるためにも、その原動力となる顧客情報の集約と一元化は重要な課題でした。

ヤオコーでは、このような状況を踏まえ、顧客対応に特化したクラウドサービスである「Discoveriez」に着目しました。あらゆるチャネルから寄せられた問い合わせ内容を1つのシステム上で一元管理でき、関係するすべてのステークホルダーとの迅速な情報共有が可能な点、また、ヤオコーカードの会員情報を管理するシステムなど、社内の既存システムとの将来的な連携が可能であることを鑑みて、導入を決定しました。

「Discoveriez」は、2023年4月の運用開始を予定しており、この導入により、各部署に散在する顧客情報の一元化が実現することで、顧客情報の集約から各部門へのフィードバックまでに要する時間の50%程度の削減を見込むなど、大幅な業務効率化が期待されています。それにより、問い合わせ内容の傾向分析にも時間を充てることが可能となるため、各部門に対する、より付加価値の高いフィードバックの実現も期待されています。

また、将来的には、「Discoveriez」を通じて一元化が実現した顧客情報と、購買情報等のマーケティングデータを連携させることで、経営課題の解決や、更なる顧客満足度の向上に取り組んでいく予定です。

#### ■ヤオコー 店舗サポート部 お客様相談室長 濱野 仁喜氏

今回の「Discoveriez」の導入および、ジーネクスト様のサポートにより、長らくの課題であった顧客情報の集約、一元管理のための仕組みが実現できることを大変嬉しく思います。これにより、これまで以上にお客様の声や想いを経営にも生かしやすくなることで、より多くのお客様はもちろん、従業員、お取引先様にも満足いただける企業を目指していきたいと考えています。

#### ■ヤオコー 店舗サポート部 お客様相談室 マネジャー 柴田 竜一氏

来年4月の運営開始に向けて現在、UIや仕様策定を進めている段階ですが、「Discoveriez」は、ユーザー側でのカスタマイズが容易のため、やりたいことや思いついたことを、すぐに実現できる部分に大きなメリットを感じています。システムの仕組みをある程度理解する必要はあるものの、お客様相談室が主体となった今回の取り組みを加速させる上では、大きな強みであると感じます。



写真左から：店舗サポート部 お客様相談室 マネジャー 柴田 竜一氏、店舗サポート部 お客様相談室長 濱野 仁喜氏

### ジーネクストについて

ジーネクストは創業以来、アナログ・煩雑な顧客対応の DX 化を促進するサービスを提供しており、企業の顧客体験の一貫性をご支援しております。経営・従業員・取引先等、企業をとりまく各ステークホルダーに対して適切な人に適切なタイミングで情報を共有・利活用できる仕組みを構築し、経営改善にアプローチする「マルチステークホルダー・リレーションシップ・マネジメント」（「SRM」）を提供しており、現場と経営が同時にイノベーションを起こすプラットフォームを構築・提供するリーディングカンパニーを目指したいと考えております。

公式サイト：<https://www.gnext.co.jp/>

### Discoveriez について

ジーネクストが提供する「Discoveriez」は、電話・メール・チャット等様々なチャネルに対応し VOC の一元化を実現し、社内外に適切な形で情報共有するクラウド型のステークホルダーDX（デジタル・トランスフォーメーション）プラットフォームです。「顧客の声」から経営課題を設定でき、全社で統一された危機管理・品質管理ができます。現在、食品、流通を始めとした日本を代表する数多くの企業に採用、活用されております。

\*VOC：「Voice of the Customer」の略語であり、指摘・要望・お褒め等の顧客の声のこと。

商品紹介サイト：<https://discoveriez.jp/>

---

◇本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先

株式会社ジーネクスト 広報事務局

共同ピーアール株式会社 担当：山本、邊見

E-mail：[gnext-pr@kyodo-pr.co.jp](mailto:gnext-pr@kyodo-pr.co.jp)